

Helka-kirjeet

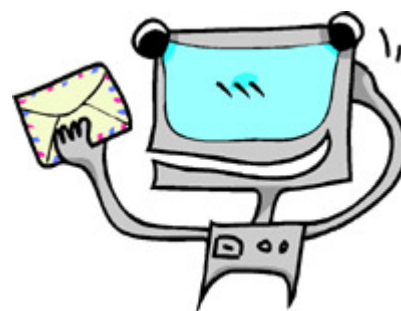
Uudistuneet ekirjeet ja koekäytössä olevat sähköposti-ilmoitukset

[06/04](#)

Kahdeksan vuotta sitten Opiskelijakirjaston **Arto Konttinen** laati ohjelman, joka käsitteli silloisen VTLS-kirjastojärjestelmän tuottamat kirjeet sähköisessä muodossa. Kirjetiedostojen tulostaminen, kuorittaminen ja perille kantaminen jäi Postin eKirje-palvelun huoleksi. Kirjastojärjestelmän vaihtuessa mukautti Konttinen järjestelmänsä Voyagerin vaatimusten mukaiseksi.

Loppukesästä asiakaskirjeiden muodostamisvastuun siirtyi HELKA-palveluille. Uudistuneita paperisia Helka-kirjeitä onkin jo nähty liikkeellä kirjastoissa. Syksyn mittaan mukaan tulee vielä sähköpostitse lähetettävä eräpäivämuistutus.

Asiakkaat, joilla on voimassaoleva sähköpostiosoite tallennettuna Helka-tietokantaan, saavat myös saapumisilmoituksensa ja ensimmäiset palautuskehotuksensa sähköpostitse. Tällöin asiakkaalle ei muodosteta enää kyseisistä viesteistä paperista Helka-kirjettä. Helka-kirjeiden tyypit ja lähetystavat on nähtävissä taulukossa 1.



Helka-kirjeet - paperiset ja sähköpostilla toimitettavat - tuotetaan nyt alunperin Helsingin kauppakorkeakoulussa kehitetyllä postiohjelmistolla. HELKA-palveluissa se on kevään ja kesän aikana muokattu HELKA:n monen eri kirjaston kolmikieliseen ympäristöön.

Kirjetyyppi	email	eKirje	Kuvaus
Eräpäivämuistutus	•		Asiakkaalle ennen eräpäivää lähetettävä muistutus lähestyvistä eräpäivistä. Lähetetään vain yli 28 päivää pitkistä lainoista.
Ensimmäinen palautuskehotus	◦	◦	Tuttavallisemmin myös ensimmäinen karhukirje.
Toinen palautuskehotus		•	Tuttavallisemmin toinen karhukirje. Tämän jälkeen ei lainasta enää lähde Helka-kirjeitä.
Palautuspyyntö		•	Kun pitkän lainan eräpäivä muuttuu teokseen tehdyn palautuspyyntö-varauksen

seurauksena, lähetetään uudesta eräpäivästä ilmoitus asiakkaalle Helka-kirjeellä

**Toinen
palautuspyyntö**

- Mikäli laina ei ole palautunut uuteen eräpäivään mennessä, lähetetään asiakkaalle ensimmäinen ja viimeinen palautuskehoitus Helka-kirjeitse.

Saapumisilmoitus

-
- Ilmoitus varauksen saapumisesta

Taulukko 1. Lähetettävät Helka-kirjeet.

Sarakkeet 'email' (sähköposti) ja 'eKirje' (paperikirje) kuvaavat kirjeen lähetystapaa. Ontot pallot kuvaavat vaihtoehtoisia lähetystapoja. Lähetys tapahtuu aina sähköpostitse, mikäli asiallaalla on Helkassa aktiiviseksi merkitty sähköpostiosoite.

Tekniikasta

Helka-kirjeiden saatetekstit ovat kirjeittäin sama kaikille kirjastoille. Tekstit on laatinut Helsingin yliopiston kirjastoiden nimeämä työryhmä. Sähköpostitse pyydettävissä olevat viestit (katso taulukko 1) ovat kirjastojen yhdessä päättämiä. Kirjastot voivat kuitenkin vaikuttaa kirjeiden sisältöön toimittamalla HELKA-palveluille yhteystietonsa ja kirjastokohtaisen huomaustekstinsä. Eri osapuolten vastuut Helka-kirjeisiin liittyvissä asioissa on esitetty taulukossa 2.

	Sähköposti	Paperikirje
Asiakas	<ul style="list-style-type: none">• Pyyntö sähköpostin käytöstä• Osoitteen ilmoittamien ja oikeellisuus• Asiakas- ja osoitetietojen ylläpito	<ul style="list-style-type: none">• Osoitteen ilmoittamien ja oikeellisuus• Asiakas- ja osoitetietojen ylläpito
Kirjasto	<ul style="list-style-type: none">• Asiakastietojen päivittäminen vähintään kerran vuodessa• Osoitteen oikeellinen tallentaminen• Yliopiston osoitteiden muodon oikeellisuuden tarkistaminen ATK-keskuksen ohjeiden mukaisesti• Osoitteen oikeellinen	<ul style="list-style-type: none">• Asiakastietojen päivittäminen vähintään kerran vuodessa• Osoitteen oikeellinen tallentaminen• Lainatietojen oikeellisuus• Kirjaston yhteystiedot (lähettäjäosoite)• Huomautusteksti (yhteinen kaikille kirjeille)

	voimassaolo (enintään yksi vuosi edellisestä tarkistamisesta)	ja lähetystavoille)
	<ul style="list-style-type: none"> • Lainatietojen oikeellisuus • Kirjaston yhteystiedot (signature) • Huomautusteksti 	
HELKA-palvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjeiden muodostaminen • Kirjeiden lähetys • Kirjaston toimittamien kirjeenosien päivittäminen Helka-kirjejärjestelmään 	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjeiden muodostamisen • Kirjeiden toimitus Postin palvelimelle • Kirjaston toimittamien kirjeenosien päivittäminen Helka-kirjejärjestelmään

Taulukko 2. Vastuut Helka-kirjeiden toimittamiseen liittyvistä seikoista.

Aikataulu

eKirjeet kulkevat jo uuden ohjelmiston voimin. Sähköposti on hiljaisessa käyttöönottovaiheessa – kirjastoille on annettu lupa tallentaa henkilökuntansa sähköpostiosoitteita. Kun on voitu todeta kaiken toimivan suunnitellulla tavalla, annetaan lupa ottaa kaikkien halukkaiden sähköpostiosoitteita asiakastietoihin.

Sähköpostiosoitteista

HELKAan ei viedä sähköpostiosoitteita automaattisesti mistään, vaan asiakas halutessaan ilmoittaa sähköpostiosoitteensa virkailijalle, joka sen sitten vie asiakasrekisteriin. Asiakas vastaa luonnollisesti siitä, että hänen ilmoittamansa sähköpostiosoite on oikea ja postia myös säännöllisesti luetaan.

Kelvollisista Helsingin yliopiston sähköpostiosoitteista on ohjeistusta tietotekniikkaosaston sivuilla: [Yleisesti osoitteista](#) ja [Ei-tuetut postiosoitteet](#).

*Maarit Saaresto
puh. 191 44480
Ari Ahlqvist
puh. 950 44446
HYK/Tietokantapalvelut/Helka-yksikkö*